



À Rennes, la médiation règne

Comment répondre à ce fléau qui frappe la vie des quartiers : le bruit, dans ses diverses manifestations et ses multiples exagérations ? Les agressions sonores le jour, le tapage nocturne peuvent avoir un effet insécurisant bien supérieur aux actes de délinquance eux-mêmes. La Ville de Rennes a souhaité mettre l'accent sur les circonstances qui favorisent ces incivilités et par la médiation remettre en vigueur toutes les chances collectives qui dans l'habitat ou sur l'espace public rendent possible la vie en commun. Au cours du colloque "La commune et le bruit" organisé par la ville de Rennes et le CIDB, sous l'égide du Ministère de l'aménagement du territoire et de l'environnement, Jean Yves Gérard, maire adjoint délégué aux services de proximité a présenté le rôle des médiateurs dans sa ville.



Médiateurs sociaux et correspondants de nuit aident les Rennais.

La Ville a mis en place des intervenants afin de réhabiliter les normes et conventions qui fondent une bonne habitabilité des immeubles d'habitat collectif. On peut distinguer : les médiateurs sociaux et les correspondants de nuit (CDN).

• Les médiateurs sociaux

Ce sont des bénévoles qui ont répondu à l'appel du Conseil communal de prévention de la délinquance pour apporter leur concours et offrir aux Rennais un lieu où puisse se dénouer à froid par le débat, l'échange, la compréhension, l'effort mutuel les petits conflits nés de la vie quotidienne.

Cette démarche déroge évidemment à nos habitudes culturelles, elle requiert des protagonistes une capacité d'analyse et de décision qui peut être hors de leur portée. La mise en place est donc longue malgré la qualité des médiateurs et l'énergie qu'ils mettent à porter leur rôle.

Toutefois, les cas soumis à leur travail, les ouvertures qu'ils font découvrir aux acteurs d'un conflit et la pédagogie qui en marque chaque étape font de la médiation sociale un outil indispensable à la promotion de règles de bonne habitabilité des immeubles.

• Les correspondants de nuit

Ils ont été mis en place au début de l'année 1996 par la régie OPTIMA. Cette association emploie 37 correspondants de nuit à Rennes et à Nantes.

Ceux-ci travaillent par équipes de deux personnes qui organisent leur présence dans les immeubles de leur ressort en y effectuant des rondes aléatoires, ou en répondant à des appels adressés sur leurs téléphones portables. Au terme de la nuit un rapport est dressé par chaque équipe qui reprend ses interventions, ses constats, les problèmes techniques rencontrés et qui pose le climat du quartier concerné et de ses immeubles.



Rennes, vue du centre ville
(photo : Dominique Levasseur)

Les services de correspondants de nuit sont organisés autour de coordonnateurs d'équipe, missionnés chacun sur une orientation précise (formation, animation technique, suivi politique de la ville...).

Les équipes sont encadrées par le responsable du service et son adjointe et par une psychologue investie sur deux instances : des groupes d'analyse de la pratique, pour développer les compétences des correspondants de nuit sur les sujets récurrents, et des groupes de paroles.

Enfin le compte rendu des interventions marquantes des CDN fait l'objet d'une lecture croisée du responsable du service, du Président d'Optima et de l'adjoint délégué aux services de proximité, propreté publique et prévention de la délinquance de la Ville et d'une transmission en tant que de besoin au bailleur, au procureur, au Directeur départemental de la sécurité publique DDSP, au Maire.

Le caractère très sensible de ces interventions le justifie pleinement. Reste à comprendre comment elles s'organisent

concrètement sur le terrain, comment, par quel biais une situation de tapage nocturne peut-être abordée.

L'action du CDN ne s'appuie pas sur une réglementation spécifique définissant un rôle reconnu. Elle a en réalité le même statut et la même force que l'action du simple citoyen qui décide de prendre ses responsabilités face à un problème de bruit. Cette situation identifie les CDN par leur force de caractère, l'équilibre de leur personnalité. Celle-ci repose sur une qualité d'écoute travaillée, affinée en groupes d'analyse de la pratique, et alimentée par des débats, des discussions que les correspondants de nuit conduisent entre eux sur leurs interventions les plus marquantes.

Par ces biais se développe une culture du service, une approche professionnelle qui autorisera les correspondants de nuit à cerner la personnalité des individus qu'ils ont en face d'eux et à en déduire la conduite à tenir.

Cette démarche est développée sur la base de relations de confiance nouées entre les correspondants de nuit et les habitants dès la naissance du service

qui se traduisent donc par des rapports individualisés d'écoute et de secours. Ce trait se retrouve dans la gestion des interventions ou l'approche des crises.

Face à un tapage nocturne le correspondant de nuit questionnera très directement ses auteurs sur leur conception de la vie en collectivité et la connaissance qu'ils ont ou qu'ils ne possèdent plus du règlement intérieur de l'immeuble dans lequel ils habitent.

Il s'agit là d'être présent au cœur d'une crise, s'impliquer dans un conflit pour en travailler les termes au risque évidemment pour la faire évoluer d'avoir le sentiment pour le correspondant de nuit de porter un problème qui ne le concerne pas.

Le correspondant de nuit effectue au minimum une veille itérative auprès des protagonistes d'un tapage nocturne pour souligner l'intérêt qu'il accorde à la victime ou confirmer l'attention qu'il porte au fauteur de trouble.

Si cela est possible, il organise un face-à-face, en particulier quand il analyse qu'un échange d'arguments ou d'explications peut ouvrir une voie de solution.

Malheureusement celle-ci pourra apparaître difficile à découvrir et, face à des situations complexes, les correspondants de nuit composeront des séquences d'interventions en collaboration avec des personnes ressources extérieures ou avec les partenaires du Conseil communal de prévention de la délinquance.

Renseignements :

Ville de Rennes

Jean-Yves Gérard,

Adjoint délégué aux services de proximité, propreté publique et prévention de la délinquance

Tél. : 02 99 28 57 74

Fax : 02 99 28 40 08